



Commission Tourisme 2014

COMPTE RENDU

LE 4 DECEMBRE 2014

A 14H30

HOTEL LES VOYAGEURS

SAINT-ANTHEME

RÉUNION ORGANISÉE PAR	La Communauté de Communes de la Vallée de l'Ance
TYPE DE RÉUNION	Bilan Touristique 2014
ANIMATRICE	Mlle Gaëlle GOIGOUX
SECRETAIRE	Mlle Fanny VARILLON
PARTICIPANTS	Madame BATISSON (gîte de séjour, Saint-Romain), Jacqueline BEAUDOUX (Hôtel-restaurant Au pont de Raffiny, Saint-Romain), Bernard BÉRAUD (représentant de la commune de La Chaulme), Jean-Gabriel BOSTVIRONNOIS (Vice-Président en charge de la politique touristique et culturelle), Michel BRAVARD (Président de la CCVA), Karine BRUGNEAUX (Le Chalet des Gentianes, Valcivières), Marcelle CHAPPELLE (chambre d'hôtes, Saillant), Jean-Pierre CHARPENTIER (gîte de séjour, Saint-Anthème), Fabienne CLAVIER (gîte de séjour, Saint-Anthème), Michèle COL (artisan/producteur, chambre d'hôtes, gîte de séjour, Saint-Anthème), Michèle COLOMB (Hôtel-restaurant Les Voyageurs, Saint-Anthème), Marc CORMIER (chambres d'hôtes, gîte de séjour, Saint-Anthème), Florence COURCELLE (chambres d'hôtes, Sauvessanges), Catherine et Daniel FAVIER (Prestataires d'activités, Airshow, Viverols), Philippe FAYNEL (restaurant Le Droublieï, Saillant), Marie-André et Henri FOUGEROUSE (gîte de séjour, Saint-Anthème), Jean-Claude GAGNAIRE (Maire de Saint-Anthème), Gaëlle GOIGOUX (responsable Offices de Tourisme de la Vallée de l'Ance, chargée de mission culturelle), Yvette LACROIX (représentante de la mairie de Viverols), François PHILIBERT (responsable de la SEML de Prabouré, Saint-Anthème), Anthony PLANAT (Jasserie du Coq Noir, Saint-Anthème), Madame et Monsieur REY (gîte de séjour, Saint-Anthème), Johan ROUGERON (directeur de la CCVA), Fanny VARILLON (conseillère en séjour, OT Saint-Anthème), Anna-Maria VEYRET (adjointe d'animation et conseillère en séjour, animatrice, OT Viverols).
EXCUSÉS	Antoine BRUGIERE (association, Saillant), CHANTEGRET Gérard (gîte de séjour, Saint-Anthème), Éric FERNON (chambre d'hôtes, Médeyrolles), Sylvie FRANCO (gîte de séjour, Églisolles), Maurice GENEVRIER (association, La Chaulme), Sébastien GOURBIERE (gîte d'étape, Saint-Anthème), Patrick GUILLOT (gîte de séjour, La Chaulme), Danièle HORTALA (association, Saillant), Monique et Jean-Jacques JARRAFOUX (gîte de séjour, Saint-Anthème), Aimée LAFARGE (association, Saint-Anthème), Joëlle RAGE (gîte de séjour, Saint-Romain).

Messieurs le Président de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Ance et le Vice-Président en charge de la politique touristique et culturelle remercient Mme Michèle COLOMB pour son accueil, les invités pour leur présence et assurent que les informations récoltées lors de cette réunion seront transmises aux élus et à tous les acteurs touristiques du territoire. Ils présentent l'équipe de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance.

Monsieur le Président rappelle l'importance du tourisme en Vallée de l'Ance, Michel BRAVARD, intervient sur l'impact de la promotion des Monts du Forez en relation avec la fusion Rhône-Alpes et Auvergne. Il invite tous les prestataires de la Vallée de l'Ance à réfléchir sur des produits de court séjour qui attirent de plus en plus de touristes.

Monsieur le Vice-Président, Jean-Gabriel BOSTVIRONNOIS, invite les prestataires à intervenir pendant le temps de parole qui leur est alloué. Il a été rappelé la volonté de la commune de Saint-Anthème de réintégrer le Parc Naturel Régional du Livradois-Forez.

Gaëlle GOIGOUX présente le bilan commercial des opérations menées par Forez Tourisme (accueil des groupes, conception et vente de produits séjours 2015, création d'éditions, opérations de promotion, relations presse...) et l'importance de ce partenariat puisqu'il permet à la Vallée de l'Ance de rayonner sur une grande partie de la Loire.



L'association Forez Tourisme ayant fait l'acquisition d'une licence de commercialisation, cela permet à l'office du tourisme de concevoir des produits séjours et de s'appuyer sur les compétences et la licence de Forez Tourisme pour vendre ses produits.

Gaëlle GOIGOUX présente le travail mené en collaboration avec 7 prestataires de la Vallée de l'Ance autour de la conception des cartes cadeaux. Il est rappelé que Forez Tourisme s'occupe également des demandes de groupes.

En 2013, l'office du tourisme a mis en place des séjours « clés en main », l'objectif étant de créer une dynamique de réseau entre prestataires du territoire et limitrophes, mais aussi de créer une micro-destination (destination de proximité) « Vallée de l'Ance » avec des ambiances bien distinctes. Elle a insisté sur le fait qu'il y aura un gros travail de communication à élaborer pour 2015 afin de faire connaître ces séjours et donc d'impulser les ventes.





LES PARTENARIATS

Hébergeurs partenaires de l'office du tourisme en 2014

	Hôtels/Restaurants	Chambres d'hôtes	Gîtes meublés	Hébergements grande capacité	Campings
Adhérents	7	7	36	9	4
Non Adhérents	0	0	14	1	0
% adhérents/catégorie	100%	100%	72%	90%	100%

Gaëlle GOIGOUX précise les avantages du partenariat qui permet aux prestataires de la Vallée de l'Ance, par le biais de l'office du tourisme, de bénéficier des actions de communication, de promotion et de commercialisation mises en place par l'office du tourisme, Forez Tourisme et la Maison du Tourisme Livradois-Forez.

Gaëlle GOIGOUX conclut en précisant que 116 prestataires, toutes catégories confondues, étaient partenaires pour l'année 2014.

Bernard BÉRAUD, représentant de la commune de La Chaulme, interroge Gaëlle GOIGOUX pour comprendre pourquoi le nombre de non-adhérents dans la catégorie « Gîtes et meublés » est aussi élevé.

Gaëlle GOIGOUX et Fanny VARILLON (chargée de ce dossier) ont répondu que les hébergeurs qui n'étaient pas adhérents ne l'avaient jamais été par choix et que ce n'était pas un abandon de partenariat. Gaëlle GOIGOUX rappelle que ces prestataires ne sont pas oubliés et qu'ils sont contactés chaque année par l'office du tourisme.

Gaëlle GOIGOUX rebondit sur l'une des missions d'observation touristique mise en place par l'office du tourisme et souligne le fait qu'il y a eu un bon taux de retour concernant l'enquête « bilan touristique » menée auprès des hébergeurs par le biais d'un questionnaire (30% de réponses).

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Accompagner les prestataires dans le classement et la labellisation de leurs structures ◇ Faire progresser l'image des hébergements ◇ Organiser une réunion d'information sur la qualité de l'accueil ◇ Ajouter à l'espace professionnel du site Internet de l'office des outils pour les prestataires en téléchargement (ex : guide du loueur, ...)
--------------------------	---

Gaëlle GOIGOUX propose aux prestataires présents l'intervention d'une personne pouvant expliquer comment les hébergeurs peuvent acquérir le Label « Nattitude » par le biais d'une réunion en 2015. Gaëlle GOIGOUX précise que l'acquisition de ce label est gratuite.

Karine BRUGNEAUX, propriétaire du Chalet des Gentianes précise que ce label est très exigeant.

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

D'après le logiciel de Gestion des Relations Clients utilisé par le personnel de l'office du tourisme, 3688 personnes ont fréquenté les deux bureaux (contacts téléphone et guichet).

- La fréquentation :

Gaëlle GOIGOUX souligne la forte augmentation de la consultation du site Internet de l'office du tourisme avec une augmentation de + 170%. Elle en conclut que les futurs touristes préparent leurs séjours en amont via Internet et rappelle aux prestataires

l'importance de transmettre les informations sur leurs activités de manière constante pour que l'information retranscrite sur le site Internet soit bien à jour.

Elle fait également remarquer qu'il y a une baisse de plus de 50% de la fréquentation de l'office du tourisme de la Vallée de l'Ance (bureau de Saint Anthème et bureau de Viverols) et reporte cela principalement sur les conditions météorologiques désastreuses de cet été. (En accord avec le constat qu'on fait les hébergeurs qui ont retourné leurs questionnaires d'enquête). Gaëlle GOIGOUX précise également que la demande d'envoi de documentation par courrier ou mail représente une augmentation de 41% et elle conclut qu'il est important de garder ce contact avec le futur visiteur en répondant de manière la plus précise à leurs demandes.

- Centre d'intérêt général :

Gaëlle GOIGOUX présente les pourcentages des centres d'intérêt des touristes lorsqu'ils viennent sur le territoire en commençant avec les animations (26,5%), les infos locales (16,3% qui comprend les renseignements divers, les photocopies...) et la randonnée pédestre (11,2%). Elle insiste une nouvelle fois sur l'importance de mettre en place des animations pour attirer les visiteurs sur le territoire.

- Centre d'intérêt spécifique à la Vallée de l'Ance :

Gaëlle GOIGOUX commence sa présentation par un rappel des nouveaux services mis en place en 2014 tels que la création d'un espace Wifi au sein du bureau de Saint-Anthème permettant aux touristes d'avoir une connexion de 30 minutes par jour gratuitement pour consulter essentiellement les mails ou les comptes bancaires et la mise en place de la vente de carte de pêche en collaboration avec la Fédération de Pêche du Puy-de-Dôme (77 cartes vendues au bureau de Saint-Anthème et 2 au bureau de Viverols).

Gaëlle GOIGOUX fait remarquer que pour l'année 2014, l'office du tourisme a essentiellement accueilli un tourisme de proximité, que les retours des questionnaires de satisfaction concernant les balades commentées du bourg de Viverols ont été très convenables puisque les participants ont été satisfaits de la prestation.

Après que Gaëlle GOIGOUX ait présenté les graphiques sur l'origine des visiteurs par département, M. Johan ROUGERON et M. Anthony PLANAT ont pris la parole pour interagir sur le fait que la majorité des visiteurs vient du Puy-de-Dôme. En effet, il est ressorti de ces échanges qu'il serait intéressant de dissocier au sein de ces 38% de puydinois la part de résidents de la Vallée de l'Ance, la part de touristes, la part d'excursionnistes.

Il a été proposé par Jean-Gabriel BOSTVIRONNOIS la mise en place d'un fichier interne à l'office du tourisme pour pallier à ce problème. Gaëlle GOIGOUX précise qu'il est contraignant de travailler avec deux logiciels différents.

Anna-Maria VEYRET intervient à ce sujet en précisant qu'un travail de réflexion a été mis en place avec le Conseil Général pour affiner les statistiques afin de connaître le pourcentage de puydinois en résidence secondaire, en résidence permanente ou autres séjours.

Ainsi, il a été souligné la difficulté d'interpréter ce chiffre. Pourtant l'enjeu est de taille puisqu'il s'agit de mieux cerner la clientèle du territoire pour faire évoluer notre offre. En 2015, s'il n'est pas possible de rendre ce chiffre plus précis avec le logiciel TOURINSOFT, un système d'enregistrement Ad'hoc sera mis en place à l'office de tourisme de la Vallée de l'Ance.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">◇ Automatisation de l'utilisation de la GRC pour le traitement des courriers et des mails.◇ Travail de précision sur l'uniformisation du recueil des données sur la GRC.
--------------------------	---

LES ANIMATIONS :

- Les balades raquettes :

Après présentation du bilan des balades raquettes 2014 par Gaëlle GOIGOUX et la constatation d'une augmentation de la demande et du nombre de participants pour cette année, Jacqueline BEAUDOUX et d'autres participants ont invité le personnel de l'office du tourisme à diffuser, auprès des prestataires de la Vallée de l'Ance, la liste des différents accompagnateurs de moyenne montagne (AMM) pour qu'ils puissent réagir rapidement à des éventuelles demandes spontanées de la part de leurs clients.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">◇ Pérenniser les balades raquettes et proposer de nouvelles thématiques afin de renouveler et de diversifier l'offre◇ Proposer des départs balades raquettes plus régulièrement afin d'étendre l'offre
--------------------------	---

- Balades Nature et Patrimoine :

Gaëlle GOIGOUX présente les chiffres pour 2014 et rappelle que ces balades estivales sont mises en place en partenariat avec la Maison du Parc Livradois-Forez et sont promues dans un livret « Balades accompagnées Nature et Patrimoine » édité par le Parc et diffusé à l'échelle du parc ainsi que dans les guides des festivités de la Vallée de l'Ance.

Elle précise également que le territoire de la Vallée de l'Ance est très bien placé puisque nous nous plaçons juste derrière La Montagne Thiernoise car nous proposons plus de 40 dates de balades sur 4 mois. Elle insiste également sur le fait que La Montagne Thiernoise récolte un nombre plus important de participants puisque leurs balades sont gratuites à contrario de celles de notre territoire.

Gaëlle GOIGOUX, en conclusion, affirme que la Vallée de l'Ance reste très bien positionnée par rapport à cette offre vis-à-vis des autres territoires.

Propositions 2015

- ◇ Reconduire les nouvelles balades en tenant compte des observations des participants
- ◇ Proposer de nouvelles thématiques en adéquation avec les tendances actuelles (randonnée « photo » par exemple) en remplacement des BNP qui fonctionnent le moins

- Marchés de nuit :

Gaëlle GOIGOUX présente alors les chiffres des marchés de nuit 2014 qui ont lieu sur les communes de Viverols et de Saint-Anthème.

Elle précise qu'une animation a été mise en place cette année en même temps que le marché de nuit : animation « Jeux en bois géants » avec la collaboration de l'entreprise « Les Copains des Copeaux » dans le but de dynamiser ces marchés et d'inciter les gens à rester plus longtemps et ainsi acheter les produits des marchés. Gaëlle GOIGOUX en a conclu qu'il était important pour l'office du tourisme de garder cette dynamique pour 2015.

Suite à l'exposé des différentes animations (balades nature et patrimoine, marchés de nuit, animations faites par les associations...) une remarque générale a été notée : les touristes aôtiens qui sont encore présents fin août sur notre territoire manquent d'animations puisque celles-ci se terminent pour la plupart la troisième semaine d'août.

Il a donc été proposé par Gaëlle GOIGOUX une discussion entre l'office du tourisme et les différentes associations sur l'étalement de ces animations début 2015.

LE SITE DE PRABOURÉ :

- Saison Hiver :

Gaëlle GOIGOUX présente de manière concise les chiffres de la saison hiver en émettant que 11 274 forfaits se sont vendus. Elle reste brève en expliquant que François PHILIBERT prendra la parole pour présenter ses chiffres plus en détail lors de sa présentation.

LA JASSERIE DU COQ NOIR :

Gaëlle GOIGOUX expose brièvement le bilan de l'année de la Jasserie du Coq Noir puisque, Anthony PLANAT, responsable de l'association étant présent, elle l'invite à l'interrompre s'il en ressent le besoin.

Elle explique que 1362 personnes sont venues assister à une animation culturelle (hors balades estivales), 785 personnes pour des spectacles payants, 140 personnes se sont déplacées pour des manifestations gratuites, 437 personnes étaient présentes lors du Festival Zig Zag et 259 personnes ont participé aux balades estivales.

En termes de restauration, 4252 personnes sont venues manger (2668 menus + 1138 assiettes), 415 dîner/spectacle et 31 repas saison gourmande.

Elle ajoute que 2679 réservations pour la Jasserie du Coq Noir ont été effectuées par le biais de l'office du tourisme de mai à septembre.

Anthony PLANAT précise que ces données sont difficiles à comptabiliser car elles ne tiennent pas compte du nombre de personnes venues faire une visite libre des lieux (le musée est en accès libre, un grand nombre de personnes se contentent d'assouvir leur curiosité) ainsi que celles venues uniquement pour acheter des produits du terroir. Il estime cependant à 120 visites payantes du musée (visite guidée ou audio-guidée).

LE FESTIVAL DU VOLCAN DE MONTEPELOUX :

Gaëlle GOIGOUX explique que cette année 10 dates ont été programmées contre 9 les années précédentes.

Elle précise également qu'un stage a été mis en place en partenariat avec le Pays d'Art et d'Histoire ainsi qu'un stage de théâtre organisé par l'association Sans Aveu.

Cette année le taux de remplissage des spectacles a connu une baisse de 20% par rapport à l'année dernière due surtout aux conditions météorologiques. Gaëlle GOIGOUX souligne que les retombées médiatiques furent très satisfaisantes : environ une cinquantaine d'articles dans la presse puydomoise et ligérienne, 16 annonces régulières à la radio et 6 interviews.

LES ÉDITIONS DE LA VALLÉE DE L'ANCE :

Gaëlle GOIGOUX présente les éditions créées par l'office du tourisme de la Vallée de l'Ance comme les guides des festivités, le guide des loisirs et la carte touristique de la Vallée de l'Ance. Elle rappelle aux personnes présentes qu'elles ont reçu un courrier leur proposant d'acquiescer un encart publicitaire sur cette carte touristique. Elle rappelle que tous les prestataires intéressés peuvent nous envoyer leur proposition par contre l'office du tourisme se garde le droit de choisir le prestataire définitif pour cet encart.

INTERVENTION DE CERTAINS PRESTATAIRES :

Madame Michèle COLOMB, qui nous a accueilli pour cette Commission Tourisme, présente son établissement en précisant le nombre de chambres qu'elle possède, elle nous présente également son espace détente (sauna, jacuzzi, piscine) et son espace restauration (une grande salle, sa véranda et sa salle privée).

François PHILIBERT, responsable de la SEML de Prabouré intervient pendant son temps de parole en précisant ses chiffres de l'hiver 2013-2014 en commençant par parler de l'enneigement médiocre de cette année. Il explique que la fréquentation a été maintenue grâce à l'implantation de la webcam qui a permis à la clientèle de la station de constater l'état de l'enneigement alors que les zones situées à moins de 1100 mètres d'altitude étaient souvent totalement déneigées. Il finit en donnant une estimation à environ 20 000 visiteurs sur la station pour la saison hiver.

Saison Été :

François PHILIBERT rappelle que la saison a débuté le 12 juillet avec une grande nouveauté La Tyrolienne Géante de la Haute-Vallée.

Il expose que cette nouvelle attraction a attiré près de 4000 personnes sans compter les activités déjà en place sur la saison précédente à savoir la trottinette de descente et le dévalkart. Il précise également que la station a mis en place des activités pour les plus petits telles que la location de poneys, la chasse au trésor ou la course d'orientation.

Sur l'ensemble de ces activités, c'est environ 10 000 visiteurs qui se sont déplacés à la station cet été.

François PHILIBERT exprime également sa volonté de travailler différemment la saison prochaine en proposant aux visiteurs un tarif global d'entrée à la station avec un accès à toutes les activités (à la journée ou à la demi-journée). Le but premier étant de proposer une activité qui dure plus longtemps. Il précise que différents projets sont à l'étude pour diversifier les activités estivales : « via-ferrata », « pont suspendu au-dessus de l'Ance », « slackline » mais précise que rien n'est encore officiel.

Madame Florence COURCELLE présente son bilan touristique 2014 et explique qu'elle a eu une très bonne saison. Elle le justifie par une réservation longtemps à l'avance donc malgré une météo maussade cet été les touristes sont quand même venus. Elle précise que c'est la deuxième année qu'elle propose ses cabanes dans les arbres et la première année ses yourtes en hiver. Elle fait remarquer qu'elle travaille avec la centrale de réservation Booking et fait également partie des coffrets Wonderbox. Elle expose également son souhait de développer un espace bien-être avec sauna et balnéo pour 2015 dans un seul but : toujours satisfaire le client et sa demande.

Madame Karine BRUGNEAUX présente sa nouvelle offre d'hébergement sur le site du Chalet des Gentianes avec ses « loges » : petits chalets pour deux. Elle nous expose également qu'elle a conçu un espace bivouac pour les randonneurs et les pèlerins de Saint-Jacques de Compostelle car elle précise qu'il lui tient à cœur de préserver la nature des Hautes-Chaumes et préfère donc accueillir ces personnes de passage sur un espace délimité leur offrant des sanitaires et une douche à moindre coût.

MOT DE REMERCIEMENT :

Monsieur Jean-Gabriel BOSTVIRONNOIS remercie les personnes présentes pour leur participation active lors de cette commission tourisme et leur présence, il remercie encore une fois Madame Michèle COLOMB pour nous avoir accueillis et précise qu'elle a préparé un buffet composé de boissons et pâtisseries pour l'ensemble des participants pour conclure cette réunion.